

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

1. ČLEN

- 1.1 Podatki o naročniku
- 1.2 Storitve, ki jih naročam s podpisom te pogodbe
- 1.3 Obdobje vezave naročniškega razmerja po posebni ponudbi

2. ČLEN

Sklenitev pogodbe

- 2.1. Pogodbeni stranki sta sporazumni, da je pogodba sklenjena in začne veljati z dnem, ko sta kumulativno izpolnjena naslednja pogoja:
 - pogodbo podpišeta obe pogodbeni stranki na prvi strani te pogodbe in
 - izpolnijo se pogoji za sklenitev naročniškega razmerja v skladu z določbami 4. točke te pogodbe.
- 2.2. Če naročnik odstopi od pogodbe, preden je priključitev izvedena, do tedaj pa je izvajalec že izvedel določena dela, je dolžan izvajalcu povrniti stroške za opravljeno delo, vendar največ do višine priključnine.
- 2.3. S svojim podpisom na prvi strani te naročniške pogodbe naročnik potrjuje, da je seznanjen s celotno vsebino te pogodbe in splošnih pogojev izvajalca za opravljanje storitev po tej pogodbi ter da v celoti soglaša z vsebino pogodbe, navedeno v 14 točkah pogodbenih določil, in vsebino določil njenih prilog. Naročnik s svojim podpisom pogodbe zagotavlja tudi, da so vsi podatki v 1. točki te pogodbe točni in verodostojni. Naročniška pogodba se sklene v pisni obliki, morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni. Naročniška pogodba se sklene za nedoločen čas in razveljavlja ter nadomešča vse predhodne pogodbe in dogovore, sklenjene med pogodbenima strankama. Pogodba je sklenjena v dveh enakih izvodih, od katerih vsaka od pogodbenih strank prejme po en izvod.

3. ČLEN

Opredelitve pomena posameznih pogodbenih izrazov

- **Izvajalec**, ki je pri Agenciji za pošto in telekomunikacije Republike Slovenije (RS) registriran kot operater za opravljanje storitev po tej pogodbi.
- **Naročnik**. Vsaka fizična ali pravna oseba, s katero se sklene veljavna naročniška pogodba.
- **Naročniška pogodba**. Pogodba med izvajalcem in naročnikom, katere sestavni del predstavljajo tudi priloge, kot so cenik storitev in opis posameznih paketov, *veljavno potrdilo o šolanju pri uveljavljanju študentskega/dijaškega popusta, navodila za uporabo posameznih storitev, programska shema in druge priloge v skladu z določili naročniške pogodbe.
- **Naročnina**. Denarni znesek, ki ga naročnik plačuje praviloma mesečno za izbrano storitev.
- **Priključnina**. Enkratni znesek, ki se zaračuna za vsak nov priključek oziroma pri vzpostavitvi nove storitve na obstoječem priključku in zajema priključitev do hišne predajne točke naročnika v kabelsko omrežje. Priključnina

ne zajema stroškov izvedbe hišne napeljave in priključitve terminalske opreme na hišno napeljavo. Hišna predajna točka je točka, kjer preide signal iz kabelskega distribucijskega omrežja na hišno inštalacijo in se nahaja v omarici, vgrajeni na zunanjo steno objekta, ki je kadarkoli dostopna servisermem za vzdrževalna dela in odpravo okvar.

- **Paket TROJČEK.** Paket vključuje KTV (polni paket), internet in digitalno telefonijo. Storitve v paketu so neločljivo povezane, kar pomeni, da se v primeru prekinitve naročniškega razmerja za posamezno storitev prekinejo naročniška razmerja tudi za ostale storitve v paketu.

4. ČLEN

Pogoji za sklenitev naročniškega razmerja

- 4.1. Naročniška pogodba začne veljati z dnem, ko sta kumulativno izpolnjena naslednja pogoja:
 - naročniško pogodbo podpišeta obe pogodbeni stranki in
 - izpolnijo se pravne in tehnične predpostavke za vzpostavitev kabelske povezave do naročnika.
- 4.2. Izvajalec sklene naročniško pogodbo z vsako zainteresirano fizično ali pravno osebo s stalnim prebivališčem ali sedežem v Republiki Sloveniji.

Fizična oseba izpolnjuje naslednje pogoje:

- je polnoletna,
- navede vse zahtevane in točne podatke ter predloži identifikacijski dokument,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do izvajalca.

Pravna oseba izpolnjuje naslednje pogoje:

- je registrirana in/ali ima sedež ali registrirano predstavništvo na območju RS,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do izvajalca,
- naročniško razmerje sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njegovim pisnim pooblastilom.

- 4.3. Naročnik je dolžan pred sklenitvijo naročniškega razmerja posredovati podatke, zahtevane v naročniški pogodbi. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi morajo biti popolni in resnični. Za posredovanje napačnih in nepopolnih podatkov je naročnik materialno odgovoren. V primeru, da se pogodba sklepa po pošti, mora naročnik poslati pravilno izpolnjen in podpisan izvod pogodbe. V primeru, ko naročnik pošlje nepopolno izpolnjen in/ali nepodpisan izvod pogodbe, naročniško razmerje ni sklenjeno.

5. ČLEN

Zbiranje in varstvo osebnih podatkov

- 5.1. Izvajalec bo podatke v zvezi z naročniškim razmerjem zbiral, obdeloval in uporabljal v skladu s prepisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, in jih bo uporabljal le za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitve naročniške pogodbe, zaračunavanje storitev ter za potrebe izvajalčevih analiz opravljenih storitev.
- 5.2. Pridobljeni osebni podatki se varujejo kot izvajalčeva poslovna skrivnost in se uporabljajo le za nemoteno izvajanje naročniškega razmerja, za tržne analize, namenjene izboljšanju izvajalčevih storitev, ter za obveščanje o novostih ponudb izvajalca. Izvajalec zbira podatke o naročnikih na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS 13/2007) in te pogodbe. Pri tem zbira ime in priimek oziroma firmo za pravne osebe, stalno bivališče naročnika, naslov priključka, telefonske številke, matično in davčno številko oziroma identifikacijsko številko DDV, druge informacije in podatke, navedene v naročniški pogodbi, ki so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja, ter informacije o transakcijskih računih, prek katerih naročnik posluje. S pisnim soglasjem naročnika lahko izvajalec za interne potrebe analiziranja podatkov glede ponudbe storitev zbira tudi druge podatke o naročniku.

6. ČLEN

Vzdrževalna dela na kabelskem omrežju

- 6.1. Za opravljanje storitev po tej pogodbi se izvajalec zavezuje redno vzdrževati kabelsko omrežje in naprave, ki omogočajo povezave do kabelskega priključka naročnika. Vzdrževalna dela zajemajo zlasti zagotavljanje kakovostnega signala do kabelskega priključka, odpravo vseh okvar na kabelskem omrežju ter vzdrževanje in, po potrebi, zamenjavo kablov in naprav kabelskega omrežja.
- 6.2. Izvajalec bo vzdrževalna dela na kabelskem omrežju izvajal v skladu s predpisi o tehničnih in varnostnih normativih. V primeru opravljanja del v naročnikovih prostorih bo izvajalec opravljal posege po predhodnem dogovoru z naročnikom in po zaključku del vzpostavil prejšnje stanje. Naročnik bo na svoji nepremičnini omogočil zgraditev in vzdrževanje omrežne priključne točke, na katero bo priključen naročnikov kabelski priključek. Izvajalec lahko za izvedbo vzdrževalnih del pooblasti tudi podizvajalca, za katerega delo v odnosu do naročnika v celoti odgovarja izvajalec.

7. ČLEN

Tehnične zahteve

- 7.1. Izvajalec zagotavlja kakovost radijskega in televizijskega signala po standardih, ki veljajo v Sloveniji (PAL B/G standardi EN 50083). Naročnik lahko priključi le toliko sprejemnih naprav, kolikor jih je določenih v tej pogodbi. Naročnik je dolžan zagotoviti, da vsaka naprava, ki jo uporablja za dostop do kabelske televizije in interneta ustreza navedenim standardom in slovenskim predpisom. Naročnik je sam odgovoren za pravilno zaščito in zavarovanje svojih naprav pred prenapetostnimi učinki (udar strele).
- 7.2. Naročnik je dolžan pridobiti dodatna soglasja lastnikov parcel, če so potrebna za izvedbo kabelskega priključka. Izvajalec ima pravico do napeljave kabelskega omrežja po naročnikovih nepremičninah, za kar naročnik poda posebno izjavo, ki je pogoj za veljavnost te pogodbe.
- 7.3. Izvajalec lahko zavrne priklop naročnika, čigar napeljava ali oprema ne ustreza predpisom ali predstavlja nevarnost za povzročanje motenj v kabelskem omrežju. Izvajalec lahko prekine dobavo storitev po tej pogodbi in odstopi od pogodbe, če naročnik svoje napeljave ne prilagodi tehničnim zahtevam ali če izvajalec ugotovi, da naročnikov kabelski priključek povzroča motnje v kabelskem omrežju ali omogoča nedovoljeno uporabo kabelskega omrežja.
- 7.4. Naročnik mora za internetni dostop do izvajalčevega kabelskega omrežja zagotoviti osebni računalnik z ustrežno atestirano programsko in strojno opremo ali drugo terminalsko opremo, ki omogoča dostop do izvajalčevega kabelskega omrežja. Izvajalec zagotavlja le vključevanje in delovanje kabelskih modemov, katere predhodno potrdi kot primerne. Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki nastane iz naslova neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe opreme s strani naročnika. Izvajalec ne odgovarja za povzročeno škodo, morebitno nedelovanje storitve in stroške naročnika, ki nastanejo zaradi programskih in strojnih težav na uporabnikovem osebnem računalniku in vseh dodatnih napravah, za katere izvajalec ne odgovarja.

8. ČLEN

Pogoji za dobavo storitev po tej pogodbi

8.1. Izvajalec bo naročniku omogočil uporabo vseh zahtevanih storitev, ki so v naročnikovem primeru tehnično izvedljive.

8.2. Izvajalec zagotavlja delovanje službe za prijavo napak v skladu s predpisi. V primeru načrtovane prekinitve storitev zaradi vzdrževanja kabelskega omrežja bo izvajalec predhodno obvestil naročnika. Izvajalec ne odgovarja za prekinitve in napake, ki so posledica višje sile ali dogodkov, ki niso pod njegovim vplivom. Izvajalec zagotavlja storitve na svojem kabelskem omrežju v skladu z naročenim paketom storitev in določbami točke 8.1. te pogodbe. Izvajalec odpravlja morebitne okvare v času od 8.00 do 22.00 ure.

8.3. Izvajalec:

- si pridržuje pravico do občasnih prekinitvev pri dobavi storitev po tej pogodbi zaradi izvajanja vzdrževalnih del,
- ne odgovarja za podatke, do katerih naročnik dostopa prek interneta ali jih ima shranjene na svoji računalniški opremi,
- ne daje nikakršnih garancij za datoteke in za podatke, ki jih uporabnik prenese z interneta ali drugih sistemov,
- ne prevzema odgovornosti za vsebino, obliko in verodostojnost informacij, ki jih uporabnik pridobi z uporabo komunikacijskih storitev,
- ima pravico od naročnikov zahtevati umik informacij in ponudb oziroma preprečiti dostop do naročnikovih vsebin, ki bi bile lahko v neskladju s predpisi,
- ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane z dostopom naročnika do interneta,
- zagotavlja radijski in televizijski program v skladu s programsko shemo, ki jo je v skladu s predpisi sprejel izvajalčev programski svet,
- v odnosu do uporabnikov ne odgovarja za morebitnečasne zatemnitve določenih delov televizijskih programov, ki jih je izvajalec dolžan izvesti v skladu z zahtevami programskih dobaviteljev ali določb predpisov o kabelski retransmisiji,
- si pridržuje pravico spreminjati vsebine in cene naročniških paketov. O morebitnih spremembah bo izvajalec obvestil naročnike najmanj 30 dni pred spremembo na svoji spletni strani in/ali pisno in/ali na druge možne načine,
- obvešča naročnike o programski shemi, ceniku in aktualni ponudbi ter o vseh spremembah na svojem informacijskem televizijskem kanalu in/ali po spletnih straneh in/ali pisno in/ali na druge ustrezne načine.

9. ČLEN

Naročnikove obveznosti

9.1. Naročnik se obvezuje, da bo pred priključitvijo v kabelsko omrežje:

- predložil popolne in verodostojne osebne podatke za vpis v izvajalčevo evidenco naročniških razmerij,
- zagotovil ustrezen prostor za priključitev in namestitvev opreme za kabelski priključek oziroma prenos podatkov ali za dostop do internetnega omrežja in po potrebi pridobil soglasja lastnikov prostorov oziroma stavb, kjer bo potekala namestitvev in bodo postavljene naprave, da dovoljujejo posege v prostor oziroma stavbe,
- zagotovil električne omrežne priključke z napetostjo 220 V za napajanje opreme v skladu s predpisi,
- zagotovil ozemljitvene priključke v skladu s predpisi.

9.2. Naročnik se obvezuje, da po priključitvi na kabelsko omrežje:

- ne bo spreminjal modema ali konfiguracije ter programske kode,
- bo z opremo, ki je v lasti izvajalca, ravnal kot dober gospodar,
- ne bo postavljaj strežnikov na svoji lokaciji, razen v primeru sklenitve ustreznega dogovora z izvajalcem,
- v splet ne bo pošiljal podatkov in informacij, ki bi bili v neskladju s predpisi,
- v splet ne bo namerno posredoval vsebin, ki vsebujejo viruse,
- bo spoštoval avtorske pravice, izhajajoče iz intelektualne lastnine,
- ne bo pošiljal elektronske pošte z oglaševalsko vsebino naslovnikom, ki tega niso dovolili,
- ne bo v izvajalčevo kabelsko omrežje pošiljal signalov, ki bi lahko motili delovanje omrežja,
- bo priključek uporabljal le za lastno uporabo in na posamezni priključek priključil največ tri sprejemnike,

- bo dopuščal dostop do svojih nepremičnin in ob izvajalčevi zavezi za povrnitev v prejšnje stanje na svojih nepremičninah dopuščal tudi izvedbo vseh posegov, ki bi bili izvajalcu potrebni za vzdrževanje in posodabljanje kabelskega omrežja ter vzpostavljanje morebitnih kabelskih priključkov na sosednjih nepremičninah,
 - po morebitnem izvajalčevem odklopu storitev po tej pogodbi, ne bo odstranjeval kabelskega priključka oziroma na noben način posegal v povezave in naprave odklopljenega kabelskega priključka.
- 9.3. Pogodbeni stranki sta sporazumni, da je v celoti prepovedana uporaba storitev po tej pogodbi v javnih prostorih, razen če je tako posebej dogovorjeno. Naročnik se obvezuje, da signala iz izvajalčevega kabelskega omrežja ne bo na kakršenkoli način posredoval tretjim osebam.
- 9.4. Naročnik je materialno odgovoren za posredovanje napačnih in nepopolnih osebnih podatkov. Naročnik se obvezuje izvajalcu nemudoma pisno sporočiti vsako spremembo prebivališča, spremembo v zvezi z računi, prek katerih posluje, in spremembo drugih podatkov ter pogojev, ki so vplivali na odločitev za sklenitev naročniškega razmerja. Vse finančne in druge posledice, ki bi nastale zaradi nepravčasnega sporočanja sprememb, bremenijo naročnika. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko izvajalec odpove naročniško pogodbo. Izvajalec evidentira spremembe od dneva prejema pisnega obvestila in jih upošteva ob prvem naslednjem obračunu storitev.
- 9.5. Naročnik zaradi izvajanja naročniške pogodbe oziroma zaradi izterjave terjatev iz naslova naročniške pogodbe pooblašča izvajalca oziroma katerokoli drugo pooblaščen osebo s strani izvajalca, da pri pristojnih organih opravi poizvedbe o bivališču in zaposlitvi ter o njegovem premoženjskem stanju.

10. ČLEN

Reklamacije storitev

- 10.1. Izvedbo izvajalčevih storitev ali dela njegovih morebitnih podizvajalcev lahko fizična oseba reklamira v roku šestdesetih (60) dni, pravna oseba pa v roku petnajstih (15) dni od izvedbe storitve. Vsaka reklamacija mora biti podana v pisni obliki z navedbo podatkov o naročniku. Izvajalec se zavezuje pisno odgovoriti v roku nadaljnjih osmih (8) dni. V kolikor bo reklamacija upravičena in bo v izvajalčevi moči, da vzrok odpravi, bo izvajalec v okviru možnosti poskrbel za čimprejšnjo odpravo vzroka reklamacije.
- 10.2. Morebitna naročnikova reklamacija ne zadrži plačila računov za storitve. Če naročnik v primeru upravičene reklamacije, ki je posledica nepravilnosti ali pomanjkljivosti na strani izvajalca, ni mogel uporabljati storitev neprekinjeno več kot osemindeset (48) ur v posameznem tekočem mesecu, se mu lahko sorazmerno zniža mesečni znesek plačila, pri čemer tako znižanje ne more preseči višine mesečnega plačila. Prekinitev ali zmanjšana dostopnost do storitev mora biti prijavljena in evidentirana v sistemu za spremljanje napak. V primeru upravičene reklamacije in znižanja mesečnega plačila bo izvajalec naročniku povrnil znižanju ustrezen del zneska plačila za storitve tako, da bo priznani znesek naročniku priznal kot dobropis na njegovem dolžniškem računu, katerega bo upošteval ob naslednjem obračunu storitev.

11. ČLEN

Plačevanje storitev

- 11.1. Naročnik se obvezuje redno in pravočasno plačevati mesečne zneske plačil za storitve po tej pogodbi. Roki za pravočasno plačilo storitev so navedeni na izvajalčevih računih za opravljene storitve.
- 11.2. Plačilo storitev izvajalec naročniku zaračunava mesečno v skladu s svojo poslovno politiko. Naročnik je dolžan poravnati svoje obveznosti za celotni mesec, če ima storitev pavšalni mesečni znesek in je bil morebitni odklop narejen po petnajstem (15.) dnevu v posameznem mesecu oziroma je bil priklop naročnikovega kabelskega priključka izveden pred in vključno s petnajstim (15.) dnem v posameznem mesecu. Naročnik je dolžan poravnati vse izvajalčeve stroške postopka opominjanja in stroške vseh izvajalčevih dejanj, ki jih v času po zapadlosti obveznosti naročnika izvede zaradi neizpolnitve obveznosti naročnika oziroma zaradi uveljavljanja svoje pravice do poplčila terjatev do naročnika.

- 11.3. Naročnik ima pravico ugovarjati na izstavljeni račun v roku petnajstih (15) dni od izstavitve računa pisno, po telefaksu ali osebno na izvajalčevem sedežu. Izvajalec bo na vsak morebitni pisni ugovor naročnika v pisni obliki odgovoril v roku osmih (8) dni od prejema naročnikovega ugovora.

12. ČLEN

Cene storitev

Cene storitev so navedene v ceniku, ki je v prilogi k tej pogodbi in je objavljen na spletnih straneh ter na sedežu izvajalca. O spremembah cen izvajalec obvešča naročnike pisno in/ali po spletnih straneh in/ali po svojem informacijskem televizijskem kanalu.

13. ČLEN

Odklop naročnika in odstop od pogodbe

- 13.1. Izvajalec lahko kadarkoli odklopi naročnikov kablanski priključek in odstopi od pogodbe, zlasti če:
- izvajalec na naročnikovem območju preneha opravljati storitve po tej pogodbi,
 - naročnik ravna v nasprotju z določili te pogodbe ali splošnih pogojev izvajalca za dobavo storitev po tej pogodbi,
 - naročnik ne poravnava svojih obveznosti do izvajalca v roku šestdesetih (60) dni od dneva začasnega odklopa vseh storitev v skladu z drugim odstavkom te točke,
 - naročnik ovira izvajalca pri dostopu do elementov kablanskega omrežja ter izvedbi posegov za vzdrževanje in izgradnjo kablanskih priključkov,
 - naročnik povzroča motnje na kablanskem omrežju.

Če naročnik ne izpolnjuje svojih obveznosti plačila storitev po tej pogodbi, bo izvajalec začasno odklopil storitve po tej pogodbi do izpolnitve naročnikovih obveznosti. Stroški odklopa in naknadnega ponovnega priklopa v tem primeru v celoti bremenijo naročnika. V primerih iz prvega odstavka izvajalec odstopi od pogodbe s podajo pisne izjave o prenehanju veljavnosti te pogodbe.

- 13.2. Na zahtevo naročnika in na njegove stroške je izvajalec dolžan začasno odklopiti naročnika. Začasen odklop lahko traja največ šest (6) mesecev od dneva začasnega odklopa. Med dvema začasnima odklopoma na zahtevo naročnika mora preteči najmanj šest (6) mesecev. V primeru vezave naročniške pogodbe za določeno časovno obdobje veljavnosti pogodbe v skladu z določbami točke 1.3. te pogodbe se obdobje začasnega odklopa naročnika ne šteje v časovno obdobje vezave. O zahtevi po začasnem odklopu je naročnik dolžan pisno obvestiti izvajalca najmanj trideset (30) dni pred odklopom. Pogoj za izvedbo začasnega odklopa so poravnane vse zapadle naročnikove obveznosti do izvajalca.

- 13.3. Naročnik lahko kadarkoli odstopi od te pogodbe s podajo pisne izjave in odpovednim rokom v trajanju enega (1) meseca od dneva podaje odpovedi pogodbe oziroma, v primeru sklenitve pogodbe v skladu s pogoji posebne ponudbe, po poteku roka vezave naročniškega razmerja v skladu z določbami točke 1.3. te pogodbe. Ne glede na odpoved pogodbe je naročnik dolžan v celoti poravnati svoje obveznosti po tej pogodbi, nastale do dneva prenehanja veljavnosti pogodbe in odklopa naročnika.

- 13.4. Naročnik je dolžan ob prenehanju te pogodbe izvajalcu vrniti celotno opremo, ki mu je bila izročena ob sklenitvi te pogodbe v skladu s pogoji ponudbe, opredeljene v točki 1.3. te pogodbe. V primeru, da naročnik predmetne opreme v 15 dneh od prenehanja te pogodbe ne vrne izvajalcu, mu lahko le-ta izda račun v višini vrednosti predmetne opreme, naročnik pa je dolžan poravnati obveznosti iz tega naslova.

14. ČLEN

Končne določbe

- 14.1. V primeru, da izvajalec za splošno urejanje pogodbenih razmerij z naročniki sprejme tudi splošne pogoje za opravljanje storitev po tej pogodbi, se glede zadev, ki niso posebej ali drugače urejene s to pogodbo, poleg določb te pogodbe in njenih prilog za urejanje vseh pogodbenih razmerij med naročnikom in izvajalcem uporabljajo tudi določbe vsakokratnih splošnih pogojev izvajalca za opravljanje storitev po tej pogodbi. V primeru kakršnegakoli neskladja med določili pogodbe in splošnih pogojev prevladajo določila te pogodbe.
- 14.2. Izvajalec lahko v skladu s predpisi in svojo poslovno politiko sprejema oziroma spreminja morebitne splošne pogoje, o čemer mora pred uveljavitvijo splošnih pogojev oziroma njihovih sprememb vselej obvestiti naročnike. Za odnose med pogodbenima strankama, ki niso urejeni s to pogodbo ali splošnimi pogoji, se uporabljajo določila Obligacijskega zakonika.
- 14.3. Za vse morebitne spore, ki jih stranki ne bi uspeli rešiti sporazumno, je pristojno sodišče v Ljubljani.
- 14.4. Pogodba obsega 14 točk in se sklone v skladu z določbami druge (2.) točke te pogodbe, pri čemer pogodbeni stranki potrditev volje za sklenitev te pogodbe potrdita s svojima podpisoma pod točko 2.3. te pogodbe, ki se nahaja na prvi strani te pogodbe.